

## **Reklamačný poriadok spoločnosti GEON, a.s.**

Reklamačný poriadok spoločnosti GEON, a.s. upravuje právne vzťahy medzi spoločnosťou GEON, a.s. (ďalej len „Dodávateľ“) a odberateľom elektriny a/alebo plynu (ďalej len „Odberateľ“) pri podávaní reklamácií vzťahujúcich sa na dodávku a distribúciu elektriny alebo plynu

### **Reklamácie dodávky a distribúcie elektriny/plynu a s tým spojených služieb**

Reklamácia je písomné podanie Odberateľa adresované Dodávateľovi, ktorým sa Odberateľ domáha najmä zodpovednosti Dodávateľa za nekvalitne poskytnuté služby, pričom takýto stav trvá v čase uplatnenia reklamácie a zároveň Odberateľ požaduje od Dodávateľa nápravu alebo náhradu za nekvalitné zabezpečenie dodávky a distribúcie elektriny a/alebo plynu do odberného miesta Odberateľa (ďalej len ako „služby“). Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby boli odstránené zistené nedostatky.

Odberateľ má právo reklamovať najmä:

- kvalitu poskytnutej služby,
- odpočet určeného meradla,
- fakturáciu poskytnutej služby,
- prerušenie alebo obmedzenie služieb alebo iné zistené chyby súvisiace s poskytovaním služby Dodávateľa,
- poruchy určeného meradla.

Odberateľ môže reklamáciu uplatniť vyplnením tlačiva reklamačného záznamu uvedeného v prílohe tohto reklamačného poriadku:

- písomne u Dodávateľa na korešpondenčnej adrese: Horská 11/C, 831 52 Bratislava,
- elektronicky na e-mailovej adrese [geon@geon.sk](mailto:geon@geon.sk), zaslaním vyplneného tlačiva,
- osobne v sídle dodávateľa.

Podanie, ktorým Odberateľ uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať:

- identifikáciu Odberateľa: meno a priezvisko/názov spoločnosti, trvalé bydlisko/sídlo spoločnosti, vrátane PSČ, číslo odberného miesta alebo číslo Zmluvy.
- popis s odôvodnením reklamácie, spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie reklamácie,
- identifikačné údaje týkajúce sa predmetu reklamácie (napr. adresu a číslo miesta spotreby),
- identifikačné údaje reklamovanej faktúry, spolu s variabilným symbolom, ktorej sa reklamácia týka (ak sa reklamácia týka faktúry),
- podpis Odberateľa alebo jeho oprávneného zástupcu, ak nejde o reklamáciu prostredníctvom elektronickej komunikácie,
- dátum podania reklamácie,
- adresu, na ktorú bude odpoveď zaslaná (v prípade, ak nie je zhodná s adresou zaznamenanou v zákazníckom systéme Dodávateľa).

Vzor reklamačného záznamu je Odberateľovi na webovom sídle Dodávateľa [www.geon.sk](http://www.geon.sk) a tvorí prílohu tohto Reklamačného poriadku. Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti a Dodávateľ nevie z tohto dôvodu reklamáciu vybaviť, je povinný vyzvať Odberateľa na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od doručenia výzvy. Ak Odberateľ reklamáciu nedoplní, bude sa považovať za neoprávnenú. Reklamácia, ktorá bola Odberateľom doplnená sa rozumie za uplatnenú v súlade s Obchodnými podmienkami GEON, a.s.

Ak reklamáciu podáva v mene Odberateľa jeho splnomocnenec (zástupca), k reklamácií musí byť priložené aj písomné splnomocnenie podpísané Splnomocnencom na zastupovanie Odberateľa vo veci reklamácie a Odberateľom.

Reklamácia adresovaná na meno zamestnanca Dodávateľa sa považuje za reklamáciu podanú Dodávateľovi, a to však iba v tom prípade, ak z obsahu reklamácie je možné určiť, že sa reklamácia týka služieb Dodávateľa.

Reklamácia musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po zistení nedostatkov. Podanie reklamácie alebo akékoľvek iné podanie nemá odkladný účinok na splatnosť preddavkových platieb alebo vyúčtovacej faktúry. Ak niektorá zmluvná strana zistí, že údaje vo faktúre nie sú správne a je potrebné vykonať opravu fakturácie podľa Zmluvy z dôvodov vzniknutých najmä, ale nielen nesprávnou činnosťou určeného meradla, nesprávnym odpočtom určeného meradla, použitím nesprávnej konštanty určeného meradla, použitím nesprávnej ceny dodávky elektriny a/alebo distribúcie elektriny alebo ceny dodávky plynu a/alebo distribučných služieb, tlačovou chybou vo vyúčtovaní, chybou v počítaní a pod., majú zmluvné strany nárok na vzájomné vyrovnanie rozdielu.

Dodávateľ vykoná overenie správnosti vyúčtovania v lehote 30 dní odo dňa doručenia reklamácie Odberateľa (pokiaľ osobitný predpis neustanovuje inak) a v prípade zistenia nedostatkov v uvedenej lehote vykoná aj ich odstránenie vo vyúčtovaní vyhotovením opravnej faktúry. Ak Dodávateľ zistí, že údaje vo faktúre nie sú správne, bezodkladne vyhotoví opravnú faktúru za dodávku elektriny alebo za dodávku plynu. Ak sa pri vybavovaní reklamácie nezistí reklamovaný nedostatok pri fakturácii poskytnutej služby, Dodávateľ je oprávnený vyúčtovať Odberateľovi úrok z omeškania za každý aj začatý deň omeškania v súlade s Obchodnými podmienkami Dodávateľa. Dodávateľ pri uplatnení reklamácie vydá Odberateľovi potvrdenie spravidla rovnakým spôsobom, akým bola reklamácia uplatnená. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom e-mailu, Dodávateľ doručí potvrdenie o uplatnení reklamácie Odberateľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak Odberateľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom. Dodávateľ vybaví reklamáciu v čo najkratšom čase. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní od uplatnenia reklamácie, pokiaľ osobitný predpis neustanovuje inak). Uplatnením reklamácie sa rozumie deň doručenia písomnej reklamácie Dodávateľovi v súlade s Obchodnými podmienkami GEON, a.s. Dodávateľ vedie evidenciu o uplatnených reklamáciách v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa. Evidencia obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, ak osobitný predpis neustanovuje inak.

Vo veciach, ktoré nie sú v tomto Reklamačnom poriadku výslovne upravené, sa uplatnia na vec sa vzťahujúce ustanovenia príslušných právnych predpisov.

Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 1. 6. 2015.

**Reklamačný záznam**  
(príloha Reklamačného poriadku)

**Odberateľ**

.....  
Meno a priezvisko/Obchodné meno

.....  
Dátum narodenia / IČO

.....  
Trvalý pobyt/Sídlo

.....  
Číslo odberného miesta / číslo faktúry

.....  
Adresa zaslania odpovede  
(v prípade, že sa nezhoduje s adresou trvalého bydliska/sídla spoločnosti)

.....  
E-mail

.....  
Telefón

**Predmet reklamácie**

.....  
Prílohy k reklamáci:

.....  
Dátum podania reklamácie

.....  
Podpis odberateľa

**Potvrdenie o uplatnení reklamácie:**

Spoločnosť GEON, a.s., potvrdzuje, že prijala písomnú reklamáciu, ktorej vybavenie bude uskutočnené v súlade s podmienkami Reklamačného poriadku Dodávateľa. Nakoľko si vybavenie reklamácie vyžaduje odborné posúdenie, písomnú odpoveď obdržíte do 30 dní od dátumu jej uplatnenia.

Ak si prešetrenie reklamácie bude vyžadovať súčinnosť tretej osoby, Odberateľ súhlasí s tým, aby spoločnosť GEON, a. s., poskytla osobné údaje Odberateľa v rozsahu nevyhnutnom na vybavenie reklamácie v súlade so Zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v platnom znení.

V Bratislave dňa .....

.....  
Pečiatka, meno a priezvisko oprávnenej osoby, podpis